

## 9月の苦情処理

～ 貴重なご意見ありがとうございました。～

苦情内容

対応

「食事をゆっくり食べられない。片付けをされる方(利用者)が待っているのを待たせているのが気になる」と第三者委員の訪問日に相談されたとの報告を施設長・相談員が受けました。

\*(対応経過時)

以前も相談があり、デイルームで食事をされる全利用者に「食事は、良く噛んでゆっくり食べて下さい」と伝え、片付けを手伝われている方へは職員が片付けを行う事を説明し一度は納得されたので職員が下膳を行いました。が、ずっとしていたからと言われ再び下膳をされるようになっていました。9/14(木)の相談内容を9/15(金)の朝礼にて全職員に報告し検討することになった。栄養士から「残菜量を計るので食事量を職員が記録するのでそのままテーブルに置いて頂き職員が片付ける。」で行ってみたい事を9/16(土)朝礼後、施設長に相談しました。

\* 栄養士からの報告で暫く行ってよいとの指示が施設長よりありました。9/16(土)、昼食時に栄養士から食事の残菜量を計るので下膳はしないでテーブルの上に置き

相談者に9/16(土)昼食後、訪室しゆっくり食べられたか尋ねました。職員の方が「ゆっくり食べて下さい」といつも言ってくれるが、下膳の台車の横に立って食べるのを待っているのが気になって急いで食べていた。今日の昼食はゆっくり食べられた、良かったと言われました。

入居者サービス向上委員会